

Curso Profissional de Técnico de Turismo

11.º Ano

Disciplina: **OTET**

Ano Letivo **2018/19**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

MÓDULO 6 <i>Atendimento e Informação em empreendimentos Turísticos</i>	
<p>Conteúdos:</p> <p>1. Atendimento em empreendimentos Turísticos 1.1. A receção; 1.2. Tipologias das funções da receção/acolhimento; 1.3. As comunicações.</p> <p>2. Equipamentos Utilizados na receção em Empreendimentos Turísticos. 2.1. Informáticos; 2.2. Outros equipamentos de apoio à receção.</p> <p>3. Informações em Empreendimentos Turísticos. 3.1. Documentação específica de receção; 3.2. Serviço de Informação Turística Interna; 3.2.1 Serviço de Câmbios 3.2.2 Funcionamento do Empreendimento Turístico 3.2.3 Atividades de animação/entretenimento existentes 3.3. Serviço de Informação Turística Externa 3.3.1 Locais de Interesse Turístico da Região 3.3.2 Serviços turísticos prestados, externos ao empreendimento turístico</p>	18.09.2018
	16.11.2018
	Nº Aulas Previstas (50 min)
	40
MÓDULO 4 <i>Operações Técnicas em Agências de Viagens Turístico</i>	
<p>Conteúdos:</p> <p>1. Software informático</p> <p>- Galileu e/ou Amadeus:</p> <p>- Códigos dos aeroportos, companhias aéreas, destinos e regiões</p> <p>- Disponibilidade de voos e características do transporte a utilizar (tipologia dos aviões)</p> <p>- Reservas de viagens</p>	16.11.2018
	24.01.2019
	Nº Aulas Previstas (50 min)
	38

Curso Profissional de Técnico de Turismo

11.º Ano

Disciplina: **OTET**

Ano Letivo **2018/19**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

MÓDULO 7 <i>Operações Técnicas de serviços de Recepção em Alojamento</i>	
<p>Conteúdos:</p> <p>1. Reservas:</p> <p>1.1. Conceitos básicos;</p> <p>1.2. Tipos de quartos, tarifas e descontos;</p> <p>1.3. Sistemas de Reservas;</p> <p> 1.3.1. Yield Management;</p> <p> 1.3.2. O inventário</p> <p> 1.3.3. Ficheiros de Clientes</p> <p> 1.3.4. Contratos com agentes de viagens e operadores turísticos</p> <p> 1.3.5. Formulários de reservas</p> <p> 1.3.6. Lista Negra</p> <p>1.4. Pedidos, alterações, anulações e cancelamentos de reservas</p> <p>1.5. Situações especiais nas reservas</p> <p> 1.5.1. Ofertas alternativas</p> <p> 1.5.2. Vip's</p> <p> 1.5.3. Reclamações</p> <p>1.6. Reservas de agências de viagens</p> <p>1.7. Reservas de grupos</p> <p>2. Check-in:</p> <p>2.1. Registo de Hóspedes;</p> <p>2.2. Formas de pagamento e garantias de estada</p> <p>2.3. Procedimentos administrativos durante o <i>Check-in</i>;</p> <p>2.4. Situações especiais durante o <i>Check - in</i>;</p> <p>2.5. Comunicação e coordenação com outros serviços do hotel.</p> <p>3. Check-out:</p> <p>3.1. Controlo de chaves;</p> <p>3.2. Gastos de última hora;</p> <p>3.3. Apresentação e cobrança de contas;</p> <p>3.4. Situações especiais no <i>Check - out</i></p> <p>3.5. Comunicação e coordenação com outros serviços do hotel</p>	25.01.2019
	21.03.2019
	Nº Aulas Previstas (50 min)
	38

Curso Profissional de Técnico de Turismo

11.º Ano

Disciplina: **OTET**

Ano Letivo **2018/19**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

MÓDULO 8 <i>Sistemas Globais de Distribuição</i>	
1. Serviços eletrónicos de reservas em Amadeus ou Galileu 1.1 Introdução ao sistema de reservas 1.2 Assinar e desassinar o terminal 1.3 O IWS – <i>Intelligent Workstation</i> 1.4 Codificação e decodificação 1.5 <i>Timetable</i> 1.6 <i>Availability</i> 1.7 <i>O Booking file</i> 1.8 Venda (<i>Sell</i>) 1.9 <i>OSI (Other service information)</i> 1.10 <i>Vendor Remarks</i> 1.11 <i>Enhanced booking file servicing (RQ)</i> 1.12 Os SSR's (pedidos especiais) 1.13 Recuperação de uma reserva 1.14 A divisão de um <i>Booking file (Divide)</i> 1.15 <i>Queues</i> 1.16 Informações diversas 1.17 <i>Currency</i> 1.18 Global fares 1.19 A produção de documentos 1.20 Problemas com a impressão de bilhetes e itinerários 2 Novos desafios (e-commerce)	01.03.2019
	7.06.2019
	Nº Aulas Previstas (50 min)
	38